

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PADA KELAS PELAYANAN YANG BERBEDA-BEDA (PREFERENTIAL TREATMENT) TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH KOTA SEMARANG

NURUL AZIZAH KHOIRIYAH -- E2A006082  
(2010 - Skripsi)

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang mengalami penurunan persentase kunjungan ulang pasien rawat inap dalam lima tahun terakhir serta adanya ketidakpuasan pasien terhadap perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kepuasan pelayanan perawatan dan teknologi fasilitas penunjang dan pengaruhnya dengan loyalitas pasien pada masing-masing kelas pelayanan. Jenis penelitian observasional dengan metode survey dan pendekatan *crosssectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner pada pasien lama yang telah memanfaatkan pelayanan rawat inap yakni 32 pasien kelas utama dan kelas I, 38 pasien kelas II dan 48 pasien kelas III. Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan metode univariat, bivariat dan multivariat dengan uji analisa regresi logistik program SPSS 13.00. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan pelayanan perawatan kelas utama dan I (68,75%), kelas II (52,6%) dan kelas III diketahui kurang puas (58,3%). Kepuasan teknologi fasilitas penunjang kelas utama dan I (65,62%), kelas II (52,6%) dan kelas III diketahui kurang puas (60,4%) serta pasien yang loyal kelas utama dan I (68,75%), kelas II (52,6%) dan kelas III diketahui kurang loyal (62,5%). Hasil analisis hubungan menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan pelayanan perawatan dan teknologi fasilitas penunjang ( $p=0,0001$ ) dengan loyalitas pada masing-masing kelas pelayanan. Hasil analisis pengaruh bersama-sama berdasarkan p-value kurang dari sama dengan 0,05 didapat bahwa yang paling berpengaruh pada kelas utama dan kelas I serta kelas II adalah kepuasan teknologi fasilitas penunjang dan kelas III adalah kepuasan pelayanan perawatan. Disarankan bagi perawat di ruang rawat kelas III Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang agar lebih memperhatikan faktor sekunder yang sangat berperan dalam menunjang kepuasan pasien. Selain itu, strategi *preferential treatment* perlu dipertahankan untuk menganalisa keluhan dan harapan pasien pada masing-masing kelas pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perawatan dan teknologi fasilitas penunjang dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Preferential treatment, Kepuasan, Loyalitas